

3. Рузанов В.И. Эффективность социальной работы: теория и практика.// В.И. Рузанов. // В мире научных открытий. – 2010. - №6.2 (12). – С. 376-378.
4. Шипунова Т.В. Эволюция и проблемы менеджмента социальной работы. // Т.В. Шипунова. // Управленческое консультирование. Актуальные проблемы государственного и муниципального управления. – 2009. - №2. – С.153-170.

Якушева Т. С.,
г. Екатеринбург

ВОЗНИКНОВЕНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ, ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Изучение проблемы эмоционального выгорания у социальных работников, предоставляющих социально-бытовые услуги пожилым людям, является малоизученной, в связи с небольшой теоретической базой и актуальной тем, что увеличивается количество случаев «выгорания» социальных работников, имеющих тесное взаимодействие с пожилыми людьми.

Для выявления основных факторов, влияющих на возникновение синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, обслуживающих пожилых людей было проведено исследование на базе Свердловского Комплексного центра социального обслуживания населения Октябрьского района. (ГОУ СОН «Комплексный Центр социального обслуживания населения Октябрьского района г.Екатеринбурга ГОУ КЦСОН Октябрьского района г.Екатеринбурга»). В анкетировании принимали

участие социальные работники и специалисты по социальной работе отдела социального обслуживания, предоставляющие услуги клиентам на дому.

Для выявления синдрома эмоционального выгорания была применена методика «Эмоциональное выгорание» В. Бойко [1: стр. 98 - 101]

Данная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания. В результате анкетирования можно выявить сформировавшиеся фазы или же симптомы, которые свидетельствуют о физическом, психическом и эмоциональном состоянии здоровья персонала Центра.

В исследовании принимали участие 50 человек, среди них 32 социальных работника, 15 специалистов по социальной работе и 3 участковых специалиста по социальной работе. Возраст тестируемых от 29 – 69 лет, стаж работы в данной должности от 1 месяца до 20 лет.

При анализе анкет было выявлено, что у 2 социальных работников сформировалась фаза напряжения, у 9 человек (5 социальных работников, 3 специалиста по социальной работе и 1 участковый социальный работник) - стадия резистенция (сопротивление), среди них 1 социальный работник имеет две сформировавшиеся фазы напряжения и резистенция. В итоге 22% опрошенных имеют четко сформировавшиеся фазы, а это значит, что данное число людей наносят вред своему здоровью на психологическом, физическом, энергетическом и эмоциональном уровне.

Среди всех опрошенных были обнаружены сотрудники, которые имеют фазы в стадии формирования. Они привлекают особое внимание, так как именно сейчас важно предотвратить дальнейшее развитие симптомов.

48% социальных работников (почти половина опрошенных) имеют низкие результаты теста, остальные находятся в состоянии эмоционального, физического, психического напряжения, что сказывается на их результатах работы, взаимодействии с клиентами и общении с родными и близкими.

Выявлено, что у двух социальных работников сформировалась фаза «Тревожное напряжение». Многие социальные работники в ходе выполняемой деятельности, испытывают тяжелое физическое и психическое

напряжение. Это состояние выражается в постоянном чувстве тревоге, разочаровании, унынии. Проблемы на работе заставляют нервничать и переживать. В таком случае, у социальных работников наблюдается заторможенное включение механизмов защиты против стрессовых ситуаций. В результате чего, социальный работник начинает снова переживать и обдумывать конфликтную ситуацию, которая произошла с ним.

Фаза «Резистенция» является распространенной среди специалистов по социальной работе и социальных работников (9 человек имеют сформировавшуюся данную фазу, у 17 человек фаза резистенция в стадии формирования). При анализе симптомов было выявлено, что социальные работники испытывают усталость и напряжение, которое препятствует благоприятному внутрисемейному общению.

При анализе полученных данных по методики «Эмоционального выгорания» В. Бойко были выявлены следующие причины возникновения эмоционального выгорания у социальных работников и специалистов по социальной работе:

1. Неоправданное представление социального работника о профессии. Чаще всего подопечный является одиноким человеком, и переживание этого состояния приводит к тому, что от социального работника он желает получить внимание, понимание, заботу, а отсутствие данной услуги приводит к тому, что клиент начинает раздражаться, нервничать и предъявлять неоправданные требования к социальному работнику.

2. Неудовлетворенность своей профессией. Социальный работник, имеющий эмоциональное выгорание склонен рассматривать негативно организацию, в которой работает, испытывать разочарование от занимаемой должности. Ведь, чем выше привлекательность работы, тем больше уверенности в карьерном росте, стабильности и удовлетворенности профессиональной самореализацией. 12 социальных работников отметили, что в данный момент не довольны своей профессией, 20 человек считают, что их карьера сложилась неудачно.

3. Неудовлетворенность размером заработной платы – является важным фактором в формировании эмоционального выгорания у социального работника. Неуверенность в завтрашнем дне, социально – экономическая неустойчивость, невозможность прокормить семью и оплатить счета. Это приводит социального работника к депрессии, что сказывается на интенсивном проявлении синдрома эмоционального выгорания.

4. Неудовлетворенность социально – психологическим климатом в коллективе, в отношении с коллегами. Выгорание может привести к психологической отстраненности, когда социальный работник всячески избегает контактов с коллегами. Нежелание идти на работу, обсуждать планы на рабочий день с членами группы становится все сильнее. 13 человек отметили, что часто идут на работу с тяжелым чувством, когда хочется никого не видеть и никого не слышать.

5. Перегрузки во время профессиональной деятельности. При увеличении нагрузок социальные работники начинают неосознанно стремиться к уменьшению контакта, меньше личностно вовлекаются во взаимодействие, чаще прибегают к формальным взаимодействиям. 21 социальный работник Центра социального обслуживания уделяют партнеру меньше времени, чтобы он не заметил. 13 человек устали от проблем клиентов, 16 – выполняют работу «без души», автоматически.

6. Отсутствие признательности. Вкладывая физические, эмоциональные и энергетические силы при работе с клиентом, не получая взамен благодарности приводит к тому, что социальный работник утрачивает интерес к работе, перестает проявлять внимательное отношение к личности клиента. 19 социальных работников отметили, что не проявляют интереса к подопечному, 24 человека признали, что отдают больше заботы и внимания, чем получают признательности.

При анализе анкет была выявлена тенденция появления синдрома эмоционального выгорания у молодых работников в возрасте от 29 до 35 лет,

имеющих небольшой стаж работы от 1 месяца до 3 лет и у женщин в возрасте от 40 до 69, имеющих стаж работы от 9 – 20 лет.

Литература

1. Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других// В. Бойко. – СПб.: Питер. 2004. – 474 стр.